



POURQUOI PAS VOUS ?

BOOK DES MOBILITÉS RÉUSSIES

RÉGION CENTRE VAL DE LOIRE

Mars 2023

BOOK DES MOBILITÉS RÉUSSIES
Document à usage strictement interne


LA POSTE
GROUPE

SOMMAIRE



Mon métier
Relation client

RELATION COMMERCIALE ET GESTION CLIENTS

[MOIDA, CONSEILLÈRE EN SERVICE RELATION CLIENT](#)
[AURÉLIE, CONSEILLÈRE EN SERVICE RELATION CLIENT](#)
[ANGÉLIQUE, CONSEILLÈRE EN SERVICE RELATION CLIENT](#)
[CHRISTINE, CONSEILLÈRE EN SERVICE RELATION CLIENT](#)
[COLETTE, CONSEILLÈRE EN SERVICE RELATION CLIENT](#)
[GWENAELLE, CHARGÉE DE RELATION BANCAIRE OPÉRATIONS JURIDIQUES](#)
[SOPHIE, CHARGÉE DE REALTION BANCAIRE OPÉRATIONS JURIDIQUES](#)
[ISABELLE, TÉLÉOPÉRATRICE](#)



Mon métier
Production

PRODUCTION, OPERATION ET PRESTATIONS CLIENTS

[MARIO, RESPONSABLE OPÉRATIONNEL](#)
[HERVÉ, RESPONSABLE OPÉRATIONNEL](#)
[VALERIE, RESPONSABLE EXPLOITATION ET SERVICE AUX CLIENTS \(RESC\)](#)



Mon métier
Management

MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

[SYLVIE, RESPONSABLE DE L'ESPACE COMMERCIAL / RESPONSABLE D'EXPLOITATION](#)
[CATHERINE, MANAGER AU SERVICE EPARGNE SPECIALISEE](#)
[HULYA, MANAGER DE PROXIMITE FRONT OFFICE CREC](#)



Mon métier
Fonctions supports

SUPPORT

[MÉNIE, TECHNICIEN SI](#)
[ANAELLE, TECHNICIEN DE MAINTENANCE](#)
[AURÉLIE, TECHNICIEN RH PAIE](#)
[SYLVIE, TECHNICIEN RH PAIE](#)
[MONIQUE, RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES](#)
[CORINNE, CHARGÉE DE RECRUTEMENT](#)
[ALAIN, RÉDACTEUR CONTENTIEUX CREDIT IMMOBILIER](#)



LES MOBILITES DANS LE CADRE D'UN ITINERAIRE BALISE

[MARION, CHARGÉE DE CLIENTÈLE EN BUREAU DE POSTE](#)
[PATRICK, CHARGÉ DE CLIENTÈLE EN BUREAU DE POSTE](#)
[VANESSA, RESPONSABLE RELATIONS MEDIAS](#)



LES MOBILITES DANS LE CADRE D'UN PARCOURS PIONNIER



LES MOBILITES DANS LE CADRE D'UN VIVIER

[YASMINE, DIRECTRICE DE SECTEUR](#)
[MARIA, RESPONSABLE DE L'ACTION COMMERCIALE](#)

RELATION COMMERCIALE ET GESTION CLIENTS



MOIDA, CONSEILLÈRE EN SERVICE RELATION CLIENT

Branche Services-
Courrier-Colis



Agent de production



La Banque Postale



Conseiller en service relation client

Son histoire



Moida a commencé sa carrière dans la téléphonie pendant 8 ans, dans une entreprise canadienne. Suite à la liquidation de cette entreprise, elle est arrivée à La Poste à la plateforme industrielle courrier (PIC), comme agent de production. Curieuse, elle était intéressée de comprendre l'acheminement du courrier. Elle est devenue multitâche et a eu l'occasion d'occuper différents postes à la PIC : gestion de la cabine, pilote machine, tri petit format et tri grand format, code de la route...

Moida a souhaité revenir à un métier de la relation client et découvert la possibilité de devenir conseillère en service relation client au Centre de relation et d'expertise client (CREC). Elle s'est renseignée sur le métier et a rencontré l'EMRG qui lui a donné des pistes pour travailler son projet. Après avoir candidaté en mars 2021, elle a été nommée sur le poste en octobre 2021.

Son témoignage



« L'accompagnement m'a beaucoup aidé : je ne savais où aller et comment. Ça permet de cadrer les choses et de gagner en confiance. J'ai été immédiatement prise en charge en formation à mon arrivée sur le poste. J'ai été très bien encadrée : en fonction de mon besoin et des attendus, les formations étaient adaptées. Je me suis rapidement intégrée à l'équipe, c'est comme si j'avais toujours été là ! J'adore mon métier, j'aime rendre service et me sentir utile pour les clients en leur trouvant une solution. »

L'accompagnement de l'EMRG



- Organisation d'un stage découverte
- Participation aux ateliers EMRG : CV, lettre de motivation, entretien de recrutement
- Préparation individuelle à la candidature : relecture CV et lettre de motivation, simulation d'entretien

Enseignements



- Moida était très motivée. Grâce à sa curiosité et son implication, elle s'est donnée les moyens d'y arriver.
- Elle a avancé dans son projet avec sérieux et investissement.

Le mot du manager



D'après Marija, son manager : « Moida s'est très bien intégrée au sein de l'équipe grâce à ses capacités d'adaptation, notamment pour les outils et les process. Elle s'est adaptée aux clients avec lesquels elle concrétise des ventes et des apports utiles. Elle reste posée et met en place une relation de confiance avec les clients. Investie, elle n'hésite pas à rappeler ses clients pour leur apporter les réponses. »



AURÉLIE, CONSEILLÈRE EN SERVICE RELATION CLIENT

Branche Services-
Courrier-Colis



factrice



La Banque Postale



conseillère en service relation client

Son histoire



Aurélie entre à La Poste en 2007 comme factrice via un contrat de professionnalisation. Elle aime la relation avec les clients, a envie de les satisfaire, les conseiller au mieux. Depuis plusieurs années, elle a le projet de devenir chargée de clientèle au Centre Régional d'Expertise Clients (CREC anciennement Centre financier) d'Orléans. Elle tente une première fois de candidater en 2019 et échoue.

Elle persévère. Avec l'aide de l'Espace mobilité et recrutement groupe (EMRG) cette fois, elle prépare et construit son projet professionnel. Quand elle est prête, elle candidate à nouveau en 2021. Submergée par ses émotions, elle est déstabilisée en entretien et échoue à nouveau. Mais le potentiel est là ! Et parce qu'elle a développé une inaptitude sur son poste de factrice, elle peut être mise à disposition par son établissement au CREC pendant 3 mois et faire ses preuves sur le métier de chargé de clientèle. C'est une réussite, elle est recrutée en décembre 2021 !

Son témoignage



A la fin de sa mise à disposition, Aurélie est toujours aussi déterminée : « J'ai eu beaucoup d'informations à intégrer mais le métier me plaît ! Au début, je n'étais pas habituée à la relation client au téléphone. J'ai pris des réflexes, j'ai progressé. Je tente le rebond commercial. Ça n'a pas marché tout de suite mais j'ai réussi à faire des apports utiles : un crédit consommation, une assurance habitation. Je commence à être à l'aise pour proposer, même si je ne connais pas encore très bien tous les produits. »

L'accompagnement de l'EMRG



- Mise en relation avec des chargés de clientèle pour réaliser des enquêtes métier
- Stage découverte
- Participations aux ateliers sur le CV, la lettre de motivation, l'entretien de recrutement, marketing de soi, Devenir chargé de clientèle
- Accompagnement individuel : CV, lettre de motivation, simulation d'entretien
- Suivi pendant sa mise à disposition avec des points réguliers

Enseignements



- Aurélie a su persévérer, rester mobilisée pendant 2 ans pour atteindre son objectif.
- Elle s'est beaucoup investie et a suivi consciencieusement les préconisations de son conseiller à l'EMRG
- Pendant sa mise à disposition, elle avait beaucoup de connaissances à acquérir, elle a démontré sa capacité d'apprentissage.

Le mot du manager



D'après Karen, son manager : « Aurélie s'est bien intégrée à l'équipe. Elle est à l'aise avec les outils. Elle est volontaire, s'accroche, cherche à comprendre. Elle respecte bien les process, c'est important aussi. Elle a suivi des formations, été accompagnée par un expert, par moi, mais ce n'est pas fini. On ne peut pas maîtriser le poste en 3 mois. Elle continue de monter en compétences... »



ANGÉLIQUE, CONSEILLÈRE EN SERVICE RELATION CLIENT

Branche Services-
Courrier-Colis



factrice



La Banque Postale



conseillère en service relation client

Son histoire

Angélique commence sa carrière dans l'éducation nationale où, pendant 16 ans, elle occupe le poste d'assistance d'éducation puis auxiliaire de vie scolaire. Un changement dans sa vie personnelle l'amène à changer de métier : en 2013, elle entre à La Poste en tant que factrice. Pendant 5 ans, elle distribue le courrier, gère les boîtes postales, la cabine... Elle apprécie le contact avec ses clients.

Elle échange avec d'anciens collègues qui ont réalisé une mobilité vers le métier de chargé de clientèle au Centre Régional d'Expertise Clients (CREC anciennement Centre financier) d'Orléans. Ils sont épanouis, prennent du plaisir dans ce nouveau métier où elle pourrait aussi retrouver la relation client, cette fois à distance au téléphone.

En 2018, elle souhaite se challenger, sortir de sa zone de confort et se décide à candidater sur ce poste. Elle est retenue, une nouvelle vie professionnelle commence pour elle !

Son témoignage

Aujourd'hui, Angélique est Chargée de clientèle depuis plus de 2 ans :

« Etre Chargée de clientèle au CREC est enrichissant, davantage que la relation avec les clients en face à face je trouve. J'ai d'excellents échanges avec les clients. Les activités sont variées, les profils clients différents : pas un jour ne se ressemble !

Pour moi, il a été très facile de m'intégrer. Il n'y a pas de barrière. Et quelle que soit la demande, il y a toujours quelqu'un pour vous aider, vous guider. »

L'accompagnement de l'EMRC

- Lors de son entretien professionnel, Angélique avait fait part de son souhait de changer de métier ce qui lui a permis d'être informée, par sa RRH, de l'appel à candidature.
- Elle s'est renseignée sur le métier au travers des échanges avec ses anciens collègues devenus chargés de clientèle
- Elle a suivi l'atelier « Se préparer à l'entretien de recrutement »

Enseignements

- La motivation d'Angélique lui a permis de franchir les étapes jusqu'au recrutement.
- Elle est montée en compétence au fur et à mesure, grâce aux formations et à l'accompagnement dispensés
- Le droit au retour l'a rassurée sur la possibilité de faire marche arrière
- Angélique est contente de son nouveau métier et du panel de possibilités d'évolution qu'offre le CREC

Le mot du manager

D'après Cécile, son manager : « Angélique s'est adaptée facilement à son nouveau métier.

Sa montée en compétence s'est réalisée aisément, particulièrement sur la conduite des entretiens clients. Elle est d'ailleurs ambassadrice dans ce domaine et s'est classée parmi les 8 premiers chargés de clientèle lors d'un challenge associé."



CHRISTINE, CONSEILLÈRE EN SERVICE RELATION CLIENT

Branche Services-
Courrier-Colis



factrice



La Banque Postale



conseillère en service relation client

Son histoire

Après un BTS Force de vente, Christine décide en 1994 de se présenter au concours de factrice et le réussit : elle exerce à Paris la Défense, à Orléans-La-Source puis à Meung-sur-Loire. Elle adore son métier : elle aime échanger, écouter, renseigner, aider ses clients. Et elle aime le changement, elle est toujours volontaire pour expérimenter dans le cadre des réorganisations. Elle découvre Factéo, qu'elle maîtrise très rapidement. Christine se sent capable et a envie d'évoluer vers un autre métier.

Attirée depuis toujours par le commercial, elle se renseigne sur le métier de chargé de clientèle au Centre Régional d'Expertise Clients (CREC) d'Orléans. Elle découvre qu'il ne s'agit pas que de phoning mais aussi d'accueil, d'écoute du client, de recherche de solutions et de propositions de services ou produits adaptés. Elle candidate au poste en juin 2021. A l'issue du processus de recrutement, Christine rejoint les Services clients du CREC en octobre, à sa plus grande joie !

Son témoignage

« Je suis ravie de mon nouveau poste qui est très valorisant. L'activité est variée. J'adore proposer des produits.

J'ai trouvé ma place dans l'équipe. Il y a une bonne ambiance et beaucoup d'entraide de la part des collègues. J'ai aussi l'appui de mon manager. Les horaires sont souples.

Et je me suis très bien adaptée aux outils alors que je ne savais pas faire un copié/collé !

Ce nouveau métier est pour moi une réussite. »

L'accompagnement de l'EMRC

- Information de l'appel à candidature
- Informations sur le métier dont une vidéo de présentation du métier
- Mise en relation pour réaliser des enquêtes sur le métier
- Réalisation d'une demi journée d'immersion en service client
- Atelier collectif de préparation à l'entretien de recrutement
- Simulation d'entretien

Enseignements

- Christine a découvert le métier lorsqu'elle a visionné une vidéo de présentation et interrogé des chargés de clientèle. Elle a compris que la vision qu'elle avait du métier était loin de la réalité
- L'immersion lui a permis de conforter son choix et mieux connaître le métier
- L'accompagnement et la montée en compétence au fur et à mesure, en alternant théorie et pratique, lui ont permis de s'adapter aux outils, à son rythme

Le mot du manager

D'après Cécile, son manager : « Christine a été accompagnée, au quotidien, dans la prise en charge des appels et la réponse aux clients. Elle est très à l'aise et a une communication très facile.

Elle réalise une proposition de services ou de produits quasi-systématique. Elle adore son métier et cultive la positive attitude. Ce n'est que du bonheur !



COLETTE, CONSEILLÈRE EN SERVICE RELATION CLIENT

Branche Services-
Courrier-Colis



Agent courrier



La Banque Postale



conseillère en service relation client

Son histoire



Colette rejoint la Poste en 1991 en tant que factrice dans la région parisienne. Elle choisit de devenir ensuite guichetière en bureau de Poste. Puis en 1999, elle arrive à Lamotte Beuvron où elle exerce pendant une vingtaine d'années les métiers de facteur de secteur, agent de cabine et gestionnaire colis courrier. Début 2019, elle apprend que l'organisation de son établissement va évoluer.

Elle rencontre son conseiller en évolution professionnelle qui lui présente les possibilités d'évolution notamment au Centre financier d'Orléans : pour mieux connaître le métier de chargé de clientèle, elle fait une journée découverte. Elle est très bien accueillie, observe et échange avec des chargés de clientèle. Le métier l'intéresse, mais elle ne se sent pas encore prête à postuler. Plus tard, l'évolution de son établissement la décide à candidater et c'est une réussite : en mars 2020 elle devient chargée de clientèle au Centre financier (aujourd'hui Centre de relation et d'expertise client).

Son témoignage



« Changer de métier à 50 ans n'est pas facile, il faut tout réapprendre. Je l'ai fait et je ne regrette rien.

Parfois, il y a des moments de doute : c'est bien au Centre financier car on a toujours un manager pour nous dire que c'est normal et que ça va aller mieux. On est toujours épaulé, encadré et rassuré.

Il y a une bonne ambiance et un bon état d'esprit. Je viens travailler avec le sourire et cela me semble maintenant très important! »

L'accompagnement de l'EMRC



- Informer sur les métiers disponibles sur le bassin d'emploi
- Faciliter l'organisation de la journée de découverte

Enseignements



- Colette a mis toutes les chances de son côté pour être retenue sur le poste. Elle a travaillé son CV et sa Lettre de motivation avec sa Directrice d'établissement.
- Elle a préparé son entretien de recrutement avec sa RRH.
- Elle a été actrice de son projet et a su s'appuyer sur les personnes ressources pour concrétiser son projet (CEP, manager et RRH)

Le mot du manager



« Colette s'est très bien intégrée. Elle a vraiment trouvé sa place rapidement au sein du service et de l'équipe.

Elle démontre, au quotidien, sa motivation et son investissement pour apprendre, en ayant une bonne relation avec le client. Elle est investie au niveau commercial et a atteint ses objectifs en 2021. Colette est sociable, volontaire et souriante ! »



GWENAELE, CHARGÉE DE RELATION BANCAIRE OPÉRATIONS JURIDIQUES

Branche Services-
Courrier-Colis



factrice



Branche Grand
public et numérique



Conseillère clientèle
professionnelle



La Banque Postale



Chargé de clientèle
spécialisée

Son histoire

Gwenaelle a débuté sa carrière en tant qu'agent de cabine à Marseille.

Pour rejoindre la région d'Orléans elle devient factrice, puis guichetière et conseiller clientèle professionnelle. A la suite de projets de transformation, elle se repositionne sur un poste de chargé de clientèle et devient référent back office.

Quelques années plus tard, elle s'interroge sur l'orientation qu'elle souhaite donner à son parcours. L'accompagnement par l'Espace mobilité et recrutement groupe (EMRG) lui a permis de faire le point sur ses compétences et ses aptitudes.

En participant au premier salon virtuel de l'emploi, elle découvre le service Opérations Juridiques et Droits de Communication du Centre de Relations et d'Expertise Clients. Elle propose sa candidature et rejoint l'équipe en septembre 2021.

Son témoignage

« L'atelier training pour l'entretien a été très utile car je ne connaissais pas les entretiens à distance et ça aurait pu être déstabilisant.

A mon arrivée sur le poste, je n'ai pas été lâchée toute seule : je n'avais jamais fait de droit et lors des formations, j'ai pu poser des questions et me faire expliquer ce que je ne comprenais pas. J'ai le temps de monter en compétences. Six mois après ma prise de poste, je me sens intégrée à l'équipe. Les collègues prennent le temps pour m'aider !

J'ai aussi retrouvé un équilibre entre ma vie professionnelle et personnelle. »

L'accompagnement de l'EMRG

- Atelier Elaborer son projet professionnel en groupe
- Identification du projet et mise en place d'un plan d'action
- Participation au salon virtuel de l'emploi
- Accompagnement collectif et individuel : CV, lettre de motivation, entretien
- Atelier Réseaux sociaux
- Atelier Marketing de soi
- Mise en relation avec le recruteur pour enquête métier et stage d'immersion

Enseignements

- L'atelier Elaborer son projet professionnel en groupe a été une aide à la prise de recul.
- Les opportunités ne se sont pas présentées immédiatement. Mais Gwenaelle est restée motivée sur son poste et en veille, en participant aux forums emplois et aux webinaires de présentation des métiers sans se décourager.
- Echanger avec des collaborateurs en poste a permis de lever les freins liés au volet juridique du poste.

Le mot du recruteur

D'après Corinne, manager du service : « Gwenaelle est curieuse, elle a le souhait de très bien faire. Elle est dotée d'un très fort esprit d'équipe, n'hésite ni à aller chercher de l'aide, ni à partager son savoir. Elle est très appréciée de l'équipe. Volontaire, elle est force de proposition. Encore en formation, elle débutera l'accueil téléphonique dans un second temps »



SOPHIE, CHARGÉE DE RELATION BANCAIRE OPÉRATIONS JURIDIQUES

Branche Services-
Courrier-Colis



La Banque Postale



Chargée de clientèle spécialisé

Son histoire

Après une expérience dans la vente de luxe, Sophie décide de se reconverter dans le domaine bancaire en suivant une formation en alternance auprès de l'École supérieure de la Banque.

Elle est recrutée par La Poste fin 2011 en tant que chargée de clientèle. Après 10 ans, elle apprécie toujours autant la relation client mais souhaite faire évoluer sa carrière en se spécialisant.

Avec l'aide de l'Espace mobilité et recrutement groupe (EMRG), elle prépare et construit sa candidature de chargé de clientèle spécialisé « pré contentieux » au Centre de Relation et d'Expertise Client (CREC). Déstabilisée par l'entretien à distance, elle n'est pas retenue sur le poste.

Elle rebondit en s'intéressant au service Opérations Juridiques et Droits de communication. Elle postule à nouveau en février 2022 et cette fois, c'est une réussite !

Son témoignage

« Au CREC j'ai reçu un véritable accueil, avec un parcours d'intégration. J'ai bénéficié d'une formation qui m'a mise en confiance et m'a permis de me sentir rapidement efficace.

Mes collègues se montrent toujours disponibles et mon manager me laisse le temps de monter en compétences progressivement.

Au bout de 7 mois, il m'arrive de pouvoir aider d'autres collègues. Cette transition de carrière est une belle réussite pour moi ! »

L'accompagnement de l'EMRG

- Vision de l'emploi : découverte des métiers middle office du CREC
- Stage découverte : organisation, préparation et débrief
- Participations aux ateliers sur le CV, la lettre de motivation, l'entretien de recrutement.
- Accompagnement individuel : CV, lettre de motivation, simulation d'entretien

Enseignements

- Lors de son immersion Sophie a montré un esprit curieux. Elle a convaincu le futur recruteur de miser sur un profil issu de la Branche Grand Public et Numérique.
- Boostée par l'immersion, elle a surmonté les difficultés liées à l'entretien à distance en accentuant la préparation

Le mot du manager

D'après Laetitia, son manager :

« L'intégration de Sophie s'est très bien passée.

Sa venue a permis à chacun de prendre conscience de la variété des métiers exercés au sein du groupe La Poste.

Aujourd'hui, Sophie traite les Droits de communication, les saisies à tiers détenteur.

Elle va gagner en confiance avec l'expérience. »



ISABELLE, TÉLÉOPÉRATRICE

Branche Grand public et numérique



Chargé de clientèle



Branche Services-Courrier-Colis



téléopératrice

Son histoire

Dotée d'un BTS Force de vente, Isabelle a commencé sa carrière comme déléguée commerciale pour un fournisseur de la grande distribution. Victime d'un accident, elle a été déclarée travailleur handicapé et ne pouvait plus occuper ce poste. Elle a candidaté à La Poste sur un poste de assistante à la direction commerciale courrier colis qui était réservé aux personnes en situation de handicap.

Après 3 ans, à l'occasion de réorganisations, elle est devenue assistante de conseillers financiers, puis chargée de clientèle d'abord affectée à la caisse et à la comptabilité du bureau. Elle a souhaité s'éloigner de relation client particulier pour s'orienter vers une relation client interne : en septembre 2021, elle a candidaté au poste de téléopérateur à la Direction Technique du Courrier à Chartres. Elle contacte alors l'EMRG pour bénéficier d'un accompagnement à la candidature. Elle réussit les épreuves de sélection et prend son poste en novembre 2021.

Son témoignage

« L'EMRG a été un soutien. Mon conseiller m'a permis de faire le point sur mes compétences, mes points forts, mes points faibles. J'ai repris confiance en mes capacités. J'ai commencé sur le poste avec une semaine de formation, des tuteurs pour découvrir le métier et les outils. J'ai commencé à prendre des appels en étant accompagné puis j'ai pris mon envol ! Il y a un soutien permanent de l'équipe en entraide. Les managers savent motiver et donner l'étincelle. J'aime ce métier qui demande d'être curieux pour aller chercher l'information. »

L'accompagnement de l'EMRG

- Participations aux ateliers sur le CV, la lettre de motivation, l'entretien de recrutement, marketing de soi, Devenir chargé de clientèle
- Accompagnement individuel : CV, lettre de motivation, simulation d'entretien

Enseignements

- Isabelle s'est investie dans les entraînements à l'entretien de recrutement pour se remettre à niveau et prendre du recul sur ses atouts et axes de développement.
- Elle a su identifier les compétences transférables de son métier de chargé de clientèle, qui pouvaient être utiles au métier de téléopérateur.
- Elle a su trouver les arguments pour mettre en avant ses compétences et convaincre les recruteurs
- A réalisé une immersion

Le mot du manager

D'après Stéphanie, son manager : « Isabelle a convaincu par son autonomie, son aisance à l'oral et son orientation client. Elle devait seulement développer sa connaissances courrier colis. Dans le service, elle apporte sa bonne humeur, elle garde le sourire quoi qu'il arrive! Elle a su s'accrocher et rester motivé pour acquérir de plus en plus d'autonomie. »

PRODUCTION, OPERATION ET PRESTATIONS CLIENTS



MARIO, RESPONSABLE OPÉRATIONNEL

Branche Services-
Courrier-Colis



Facteur



Branche Services-
Courrier-Colis



Responsable opérationnel

Son histoire

Après avoir obtenu une licence « Education et Motricité », Mario intègre le métier de facteur.

Mario fait preuve d'adaptabilité et de polyvalence et devient rapidement un référent sur le métier.

Au gré des évolutions d'organisation de son établissement, Mario monte en compétences en termes de connaissance des systèmes d'information. Il prend en charge des missions relatives au management d'équipe, gestion de plannings, accompagnement des collaborateurs vers l'atteinte de résultats... Au-delà de ces nouvelles missions, il continue en parallèle d'assurer des tournées de distribution.

C'est naturellement qu'il souhaite devenir Responsable opérationnel et s'inscrit pour cela à la RAP. Il réussit les épreuves et prend son poste en mai 2021.

Son témoignage

« L'EMRG s'est mis à ma disposition pour m'informer du process de recrutement et a fait preuve de beaucoup de réactivité !

Mon conseiller m'a prodigué des conseils pertinents pour être efficace en entretien, et je vous certifie que cela m'a été très utile !

Ce que j'aime dans ce métier, c'est la diversité des tâches ! J'aime gérer à la fois l'humain et l'organisation. J'adore faire preuve d'adaptabilité et contribuer à la résolution de problèmes.

Le plus difficile, c'est de savoir gérer ses priorités pour être à l'attendu !

L'accompagnement de l'EMRG

- Information sur l'ouverture de l'appel à candidature sur la bourse d'emploi du Groupe
- Conseils de rédaction du CV et de la lettre de motivation
- Préparation à l'entretien de recrutement, travail sur l'expression de la motivation
- Atelier EMRG les Essentiels de l'entretien professionnel

Enseignements

- Mario a fait preuve de curiosité pour sortir du cadre pur du métier de facteur et s'intéresser aux missions managériales de son environnement.
- Il a suivi l'ensemble des e-formations sur les process métiers pour se préparer au mieux
- Il a été à l'écoute des conseils de l'EMRG afin de parfaire ses techniques d'entretien..

Le mot du recruteur

« Mario est une personne investie, volontaire qui sait s'adapter grâce à un contact facile. Il avait, avant sa prise de poste, déjà une vision juste du métier. Son intégration a été rendue facile grâce à sa force de proposition et la confiance de tous ses collaborateurs. Sa prise de poste est un succès ! »



HERVÉ, RESPONSABLE OPÉRATIONNEL

Branche Services-
Courrier-Colis



Facteur polyvalent



Branche Services-
Courrier-Colis



Responsable opérationnel

Son histoire



Après plusieurs expériences en centre de traitement courrier et en bureau de poste, Hervé a développé une forte expertise en termes d'encadrement d'équipe en établissement Courrier. Il a évolué, assurant le management d'équipes de plus en plus importantes, jusqu'à devenir responsable de site. A ce titre, il a piloté la mise en place locale de nouveaux projets comme « Facteur d'Avenir ».

En 2017, il devient encadrant ressources humaines au service Allô RH. Il est alors au service de la relation client dédié aux postiers de la branche Courrier Colis dans le domaine de la gestion, de la paie et des aspects réglementaires.

Il souhaite ensuite retourner à l'opérationnel tout en découvrant un nouvel environnement de travail. Il candidate et devient responsable opérationnel à la Plateforme Colis de Mer (41).

Son témoignage



« J'avais déjà eu l'occasion d'effectuer une mobilité vers un domaine différent de celui dans lequel j'exerçais en intégrant le service Allô RH.

Je me sentais prêt à découvrir de nouveau un nouvel environnement de travail.

Le réseau que je m'étais constitué a été prédominant puisque l'un de mes anciens managers est venu me solliciter pour ce nouveau poste. Sans doute avait-il envie de retravailler avec moi !

L'entretien s'est beaucoup tourné vers mes expériences et la vision que j'avais du nouveau poste .

Aimant l'opérationnel et appréciant le milieu actif de la production, je ne regrette pas cette évolution ! »

Enseignements



- A su capitaliser sur ses expériences passées pour évoluer
- Ne s'est pas mis de freins pour découvrir un nouvel environnement de travail
- Son réseau informel lui a permis de saisir une opportunité professionnelle

Le mot du manager



« L'expérience managériale et opérationnelle d'Hervé m'ont convaincu qu'il pourrait s'adapter rapidement au poste. Je l'ai accompagné dans la compréhension des enjeux de production et la maîtrise du pilotage de notre outil industriel. Ouvert au dialogue, il s'est facilement intégré dans le collectif managérial : Une mobilité réussie, de mon point de vue ! »



VALÉRIE, RESPONSABLE EXPLOITATION ET SERVICE AUX CLIENTS (RESC)

Branche Services-Courrier-Colis



Factrice



Branche Services-Courrier-Colis



Manager de proximité



Branche Services-Courrier-Colis



RESC

Son histoire

Entrée dans le Groupe La Poste comme factrice, Valérie a évolué au sein de la Branche Services-Courrier-Colis en exerçant successivement les métiers de facteur de secteur, puis facteur qualité et enfin responsable d'équipe.

Après plusieurs années sur la fonction de manager de proximité, Valérie est reconnue pour sa capacité à diriger les équipes. Elle apprécie être proche du terrain.

Elle s'interroge alors sur le prochain métier qu'elle aimerait exercer au sein du Groupe. L'accompagnement par l'Espace mobilité et recrutement groupe (EMRG) lui a permis de faire le point sur ses compétences et ses appétences : les relations humaines, la production et le développement des collaborateurs seront les éléments essentiels de son futur métier. Son engagement, ses qualités humaines et son courage managérial lui permettent de prendre un poste clé, celui de RESC, au sein d'un Etablissement courrier.

Son témoignage

« J'ai intégré l' Ecole des managers et suivi le parcours manager de proximité au CESI. Ce cursus proposé par l'entreprise m'a permis de prendre du recul sur mes pratiques en échangeant avec des pairs de tous horizons.

Cela fait 1 an que je suis sur ce nouveau poste et je m'y sens bien. J'ai été très bien accompagnée par l'équipe en place et par mon manager. Je suis également bien soutenue par mon Animateur des opérations clients (AOC).

Je dois encore progresser sur le domaine du schéma de transport et sur la conquête. »

L'accompagnement de l'EMRG

- Atelier Elaborer son projet professionnel en groupe
- Identification du projet et mise en place d'un plan d'action
- Accompagnement collectif et individuel : CV, lettre de motivation, entretien
- Ateliers de préparation à la RPP A

Enseignements

- L'engagement est essentiel dans une prise de poste sur un métier avec autant d'enjeux. Valérie n'a pas compté ses heures.
- Un échec à la RPP Groupe A n'a pas découragé Valérie. Elle a persévéré et, accompagnée par son manager et l'EMRG, elle réussit lors de sa seconde tentative.

Le mot du manager

D'après Emilie, son manager :
« Valérie est une manager de qualité. En peu de temps, elle a su mesurer les contours et attendus de son poste. Son investissement, son engagement et ses compétences lui ont permis d'être reconnue très rapidement comme la RESC de l'établissement. Je suis fière de pouvoir l'accompagner dans sa montée en compétence et c'est un vrai plaisir de travailler ensemble. »

MANAGEMENT OPÉRATIONNEL



SYLVIE, RESPONSABLE DE L'ESPACE COMMERCIAL ET RESPONSABLE D'EXPLOITATION

Branche Services-
Courrier-Colis



Factrice



Branche Services-
Courrier-Colis



Responsable d'équipe



Branche Grand
public et numérique



REC/RE

Son histoire

Sylvie a commencé sa carrière à La Poste en 2000 comme factrice. Elle a évolué vers les fonctions de facteur d'équipe, puis facteur qualité, avant de devenir responsable d'équipe. Elle a occupé ce poste pendant 4 ans : elle était notamment le relais de proximité de la responsable RH de l'établissement.

Ce volet RH de son métier lui plaisait en particulier, elle avait envie de le retrouver dans un autre métier à La Poste. L'Espace mobilité et recrutement groupe (EMRG) lui a alors parlé du métier de responsable d'exploitation à la Direction du Réseau qui correspondait à ses attentes.

Elle a candidaté au vivier de pré-recrutement, qu'elle a intégré après avoir réussi les épreuves de sélection. Et finalement, c'est un double poste Responsable d'exploitation / Responsable de l'espace commercial qui lui a été proposé à Buzançais. Une belle opportunité qui lui a également permis de conserver des fonctions managériales.

Son témoignage

« L'EMRG m'a permis d'être très bien préparée, pour moi ça a été la clé de la réussite ! À ma prise de poste, j'ai bénéficié d'un mois de formation, à distance avec la crise sanitaire. Cela m'a demandé un grand investissement, apprendre un nouveau métier en visio, ce n'est pas évident ! J'ai parfois douté mais mon envie d'apprendre et de changement a été plus forte. Grâce à la démarche Vivier et l'accompagnement de l'EMRG j'ai réussi un changement de carrière en toute sérénité. J'ai gagné en autonomie grâce à mon réseau de nouveaux collègues. »

L'accompagnement de l'EMRG

- Atelier Elaborer son projet professionnel en groupe
- Atelier Se préparer à l'entretien de recrutement
- webinaire de présentation du métier
- Accompagnement individuel à la candidature : relecture de CV et de lettre de motivation, simulation d'entretien
- Mise en relation avec un Responsable d'exploitation issu du Courrier

Enseignements

- Sylvie s'est adaptée aux nouvelles modalités à distance du bilan professionnel en groupe,
- Sylvie s'est investie, a bien analysé la fiche de poste et a réalisé une enquête métier qui lui a permis d'approfondir sa connaissance du poste
- Basé au Blanc, elle était en proximité avec les équipes du Réseau, ce qui lui a permis de mieux connaître son futur environnement de travail

Le mot du recruteur

D'après Philippe, son manager au moment de sa prise de poste : « J'ai été impressionné par la motivation de Sylvie, sa grande capacité d'adaptation à passer du Courrier au Réseau, ce sont des environnements de travail très différents ! C'est une personne dynamique qui a soif d'apprendre et d'apporter sa contribution à la réussite du secteur. »



CATHERINE, MANAGER AU SERVICE EPARGNE SPECIALISEE



Manager Connaissance Clients à Orléans

Manager Service Epargne Spécialisée à Nantes

Son histoire



Catherine intègre la Poste en 1983, en tant que dactylo. L'évolution des métiers lui permet d'accéder aux postes de chargé de clientèle puis de chargé de développement. Désireuse d'accompagner ses collaborateurs et de se challenger sur un nouveau métier, elle devient manager aux Archives du CREC (Centre de Relation et d'Expertise Clients).

Quelques années plus tard, elle intègre le service Contentieux, puis en 2019 le service Connaissance client (KYC), à l'occasion d'une réorganisation. Elle revoit son projet professionnel et décide de réaliser une mobilité géographique vers la Bretagne.

Ce changement s'impose comme une évidence. Elle se motive, croit en elle et entame des démarches. Un peu plus d'un an après, elle voit son projet se réaliser et intègre le CREC de Nantes en tant que manager au Service Epargne Spécialisée. C'est une mobilité géographique et fonctionnelle réussie !

Son témoignage



« Je suis ravie d'avoir changé de région tout en intégrant ce nouveau poste. Cela m'a permis de développer des compétences et d'effectuer un rapprochement familial, qui a changé ma vie. Dès l'instant où j'ai pris ma décision, je suis entrée dans l'action. J'étais déterminée et patiente. J'ai retenu une phrase de Mark Twain : « *Dans 20 ans, tu seras plus déçue par les choses que tu n'as pas faites que par les choses que tu as faites...* ». Cela m'a maintenue motivée. Aujourd'hui, j'ai l'impression d'une renaissance. »

L'accompagnement de l'EMRC



- Ecoute et identification du projet
- Vision de l'emploi en Bretagne
- Mise en relation pour les enquêtes métier
- Accompagnement individuel : CV, lettre de motivation, entretien
- Atelier collectif de préparation à l'entretien
- Informations métier

Enseignements



- Catherine est sortie de sa zone de confort pour observer, apprendre et s'adapter. Elle a consulté tous les outils à sa disposition : M@P, la Bourse d'emploi, Yammer, etc.
- Elle a réalisé des enquêtes métier, s'est renseignée sur les différents postes et les services.
- Malgré quelques moments de doute, elle est toujours restée en action et cela lui a permis de réaliser son projet

Le mot du manager



D'après Rolande, sa responsable, ravie de ce recrutement :
« Catherine a relevé ses manches et s'est impliquée de façon remarquable pour intégrer pleinement ses nouvelles fonctions. Par son écoute, sa bienveillance et son investissement, elle relève, tous les jours, le défi d'être manager dans un nouveau service. C'est une réussite ! »



HULYA, MANAGER DE PROXIMITE FRONT OFFICE CREC



Conseillère Clientèle Patrimoniale

Manager proximité Front Office CREC

Son histoire

Un DUT Gestion des entreprises et des administrations en poche, Hulya entre dans la vie active au contact du client en bureau de poste.

Rapidement elle intègre la fonction d'agent relation clientèle au Centre Financier d'Orléans. Elle se forge alors une solide expérience en termes de relation client à distance et consolide ses compétences commerciales qu'elle concrétise sur le poste de chargée de développement.

Elle décide alors de changer de cadre d'action en évoluant vers le conseil bancaire en bureau de poste en tant que conseiller financier puis conseiller clientèle patrimonial.

Souhaitant orienter sa carrière vers le management, elle se tourne naturellement vers l'expérience passée au Centre de relation et d'expertise clients (CREC) pour se positionner sur un poste de manager de proximité Front Office d'Orléans en avril 2022.

Son témoignage

« Dès mon arrivée au CREC, j'étais attirée par le management: accompagner les collègues vers le changement, partager mon expérience avec les autres pour les faire progresser...

Sur mon ancien poste, j'avais aussi la sensation d'avoir fait le tour: il était temps pour moi d'agir !
Et je ne le regrette pas !
J'ai été bien accompagnée dans ma prise de fonctions et j'ai eu la chance de participer dès le début à la mise en place d'une nouvelle organisation !
Aujourd'hui, je dirige même une équipe « premium » un beau gage de confiance !

L'accompagnement de l'EMRG

- Bien avant sa candidature, Hulya a suivi des ateliers EMRG:
- Marketing de soi, CV, préparation à l'entretien
- Sa candidature concrétisée, elle a eu le réflexe de solliciter son Conseiller en Evolution et Développement Professionnel pour un accompagnement personnalisé
- Elle s'est entraînée avec lui à l'entretien de recrutement (présentation du parcours et motivations)

Enseignements

- Hulya s'est montrée très méthodique dans la préparation de son entretien.
- Elle a suivi avec attention les conseils du Conseiller en Evolution et Développement Professionnel
- Elle a su remettre en question la façon de présenter son parcours à travers des simulations d'entretien

Le mot du recruteur

Grâce à son expérience en Services Financiers, (aujourd'hui dénommé CREC) et BGN, nous avons perçu en elle un levier de développement des compétences auprès de nos collaborateurs ...
Ce choix a été confirmé par son savoir-faire dans pratique de la relation client.
Aujourd'hui, elle accompagne ses équipes avec légitimité et justesse !

SUPPORT



MÉNIE, TECHNICIEN SI

Branche Services-
Courrier-Colis



Factrice



Branche Grand
public et numérique



Chargée de clientèle



Branche Grand
public et numérique



Technicien de maintenance
à la DSEM

Son histoire

Ménie est rentrée à la Poste en 2008 comme facteur. Grâce au vivier Cap vers chargé de clientèle, elle est devenue chargée de clientèle à Châlette sur Loing. Elle a bénéficié en 2017 du dispositif Ambition COFI qui lui a permis d'évoluer vers le métier de conseiller financier. Mais ce métier ne lui correspondait pas et en 2019, elle a occupé temporairement les fonctions de chargée de clientèle le temps de construire son nouveau projet professionnel.

Elle pensait depuis un moment au métier de technicien SI qui l'intéressait par son côté technique et manuel, qui requiert de la réflexion pour trouver des solutions et résoudre les pannes. Elle a candidaté une première fois en 2020, sans succès. Son profil a tout de même retenu l'attention du recruteur et lorsqu'elle a candidaté à nouveau en 2021, elle a réussi et obtenu le poste de technicien SI à Gurgy (89). Ménie est intégrée dans le parcours de formation élaboré par la DSEM pour tous les nouveaux techniciens afin d'acquérir les compétences nécessaires dans les différents domaines d'activités de son périmètre d'intervention.

Son témoignage

« L'accompagnement de ma candidature m'a permis de réussir, en particulier les simulations d'entretien. Ces exercices m'ont aidé à me poser les bonnes questions, à savoir tourner les phrases à mon avantage, être réaliste aussi. Ça nous apprend à nous mettre en valeur. En poste depuis septembre 2021, je suis heureuse, c'est un métier diversifié qui demande de l'énergie et ça me correspond! J'ai été très bien accueillie par l'équipe. Je suis formée par mes collègues sur le terrain et je me concentre d'abord sur l'informatique et les automates. J'explorerai le reste plus tard. Je pars déjà en intervention en solo! »

L'accompagnement de l'EMRC

- Participation aux ateliers collectifs sur les essentiels du CV et de la lettre de motivation, Se préparer à l'entretien de recrutement, les préparer aux épreuves de présélection
- Conseils sur le CV et sur la rédaction de la lettre de motivation
- Simulations d'entretien de recrutement

Enseignements

- Les ateliers l'ont aidé à s'impliquer dans son projet et à se sentir prête au moment de la sélection.
- Contacter et interroger des techniciens SI sur leur métier alors qu'il n'était pas possible de réaliser de stage découverte pendant la crise sanitaire a été bien perçu par le recruteur.
- La persévérance et la patience de Ménie ont été déterminants, elle a su rebondir et se remobiliser après un premier échec.

Le mot du recruteur

D'après Bernadette, Directrice de la DSEM :
« Ménie est très motivée. Grâce à sa volonté, sa curiosité, son implication, elle est déjà capable en 1 mois de réaliser des interventions en autonomie et c'est prometteur. Elle comprend vite, elle est capable d'assimiler rapidement. Elle est structurée, c'est un atout important dans ce métier. »



ANAELLE, TECHNICIEN DE MAINTENANCE



Son histoire

Anaëlle détient un BTS Design de produit. Elle a commencé sa carrière en tant que conceptrice de cuisines. Puis en 2012, elle décide d'intégrer La Poste comme factrice : quand elle était étudiante, elle avait eu une première expérience à La Poste qui lui avait beaucoup plu. Elle occupe ce poste pendant 2 ans en CDD. Puis, elle décide de rejoindre la plateforme industrielle courrier (PIC) comme agent de production en contrat professionnel. Après 8 mois de formation, elle est recrutée et reste sur le poste pendant 2 ans. Elle devient ensuite pilote de production pendant 3 ans.

Pour elle qui est curieuse et a besoin d'informations pour avoir une vision globale de son activité, c'était stimulant d'apprendre : elle posait beaucoup de questions sur les machines. C'est ainsi qu'elle s'est rapprochée de l'équipe technique. Elle s'est essayée à de petites interventions, comme le remplacement de courroies sur machines. Petit à petit, elle a eu envie d'aller plus loin : elle a candidaté et été nommée sur un poste de technicien de maintenance en 2019.

Son témoignage

« L'EMRG m'a rassurée avant l'entretien, j'ai été mise en confiance. J'ai eu l'opportunité d'évoluer vers ce métier même si je n'avais pas de diplôme dans ce domaine. C'était une vraie chance ! J'ai été très bien intégrée dans l'équipe : mes collègues ont été protecteurs, disponibles et bienveillants. Accompagnée par un tuteur, j'ai appris beaucoup de choses en peu de temps. Je suis rapidement montée en compétences, me suis révélée et épanouie dans mon travail. Que je sois une femme n'a pas été un problème : ma motivation et ma détermination ont fait la différence et m'ont permis de réussir dans ce métier que j'adore. »

L'accompagnement de l'EMRG

- Organisation d'un stage découverte
- Accompagnement individuel à la candidature : simulation d'entretien de recrutement

Enseignements

- Anaëlle a su rebondir après un échec à l'itinéraire pour devenir concepteur-développeur au sein du Groupe : elle a capitalisé sur le travail déjà engagé pour sa nouvelle candidature.
- Manuelle, curieuse et volontaire, elle avait le profil pour ce poste.
- Elle s'est renseignée par elle-même, au-delà de la formation, pour réussir cette reconversion : elle s'est beaucoup investie personnellement pour acquérir des connaissances.

Le mot du manager

D'après Sébastien : « malgré les doutes d'Anaëlle au début sur sa capacité à y arriver, elle s'est révélée ! Elle s'est tout de suite investie, engageant du travail personnel. Elle a été très vite intégrée à l'équipe et reconnue. Elle travaille en totale autonomie et a pris des responsabilités. Elle est déjà en lice pour obtenir une promotion sur son poste. »



AURELIE, TECHNICIEN RH PAIE

La Banque Postale



Gestionnaire Contentieux



Groupe La Poste



Technicien RH paie

Son histoire

Aurélié intègre la Poste en 2010. Elle débute en tant qu'intérimaire au service recouvrement amiable des crédits immobiliers au Centre national du crédit (CNC). Deux mois plus tard, elle obtient un CDI et devient gestionnaire recouvrement. En plus de sa fonction, la gestion des dossiers de surendettement lui est progressivement confiée.

Après une dizaine d'années sur ce métier, c'est le moment pour Aurélié de changer, d'évoluer professionnellement. Elle réfléchit et aimerait réaliser une reconversion dans le domaine des ressources humaines. Elle envisage dans un premier temps de suivre une formation pour acquérir les connaissances de base du domaine RH.

En octobre 2020, elle décide de contacter son conseiller en évolution professionnelle pour mettre en œuvre son projet. Quatre mois plus tard, en février 2021, elle devient technicien RH paie au sein du CSRH E-Services (Allo RH).

Son témoignage

« Je ne possédais pas toutes les compétences attendues pour intégrer le domaine des ressources humaines mais cela a fonctionné. Je pense que l'on peut acquérir beaucoup de connaissances et il suffit parfois que l'on nous donne une chance. Cela a été le cas pour moi car mon responsable recherchait avant tout une personne motivée et impliquée dans son travail.

Il ne faut pas avoir peur de demander de l'aide. L'EMRG est là pour nous accompagner. Avec le soutien de mon conseiller, j'ai pu préparer ma candidature sereinement malgré des délais courts. »

L'accompagnement de l'EMRG

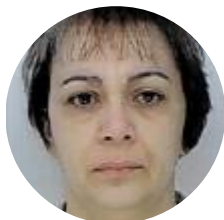
- Information sur l'ouverture de l'appel à candidature sur la bourse d'emploi du Groupe
- Mise en relation avec le recruteur pour une enquête sur le métier
- Conseils sur le CV et la lettre de motivation
- Préparation à l'entretien de recrutement avec une simulation d'entretien

Enseignements

- Aurélié a su saisir rapidement l'opportunité qui s'est présentée à elle.
- Elle s'est investie et a consacré du temps à la découverte du métier et à la préparation de sa candidature.
- Son investissement et son implication ont fortement contribué à la réussite de son projet.

Le mot du recruteur

D'après Patricia, son manager : « Aurélié s'est très bien intégrée à notre service malgré un contexte compliqué suite à la crise sanitaire et à la mise place du télétravail. Elle démontre au quotidien sa motivation et son investissement pour apprendre ce nouveau métier. Je suis enchantée d'avoir pu la recruter ! »



SYLVIE, TECHNICIEN RH PAIE

Branche Services-
Courrier-Colis



Branche Services-
Courrier-Colis



Animatrice Qualité/RH en agence Coliposte

Technicien RH paie

Son histoire

Diplômée d'un CAP de fleuriste, Sylvie exerce ce métier quelques années avant d'intégrer La Poste en tant que facteur. Elle rejoint très vite une agence Coliposte où elle devient opératrice. Ensuite, elle occupe un poste aux activités multiples en termes de soutien à l'opérationnel : c'est à cette occasion qu'elle monte en compétences dans le domaine de la gestion des Ressources Humaines et devient rapidement l'interlocutrice RH de proximité de son établissement.

L'atelier de l'Espace mobilité et recrutement groupe (EMRG)
« Elaborer son projet professionnel en groupe » la persuade que son avenir professionnel s'inscrit dans ce domaine.

Dotée de compétences à la fois techniques et opérationnelles, elle postule sur le poste de technicien RH paie au CSRH E-Services (Allo RH). C'est un service qu'elle connaît déjà puisqu'elle en est déjà la cliente ! Elle sait convaincre ses recruteurs et elle est retenue sur le poste.

Son témoignage

« Une fois mon projet professionnel identifié, j'ai créé une alerte sur la Bourse de l'emploi afin de ne pas rater la moindre occasion ! Je suis heureuse d'avoir fait preuve de ténacité pour arriver à ce résultat : le chemin peut être parfois long, mais il ne faut pas baisser les bras !

A mon arrivée, j'ai toujours trouvé de l'aide dans l'équipe pour monter en compétences, notamment au niveau de l'utilisation des outils numériques. Au-delà de l'expertise acquise dans le domaine RH, c'est le travail en équipe qui me réjouit le plus au quotidien ! »

L'accompagnement de l'EMRG

- Sylvie a d'abord suivi l'atelier EMRG Elaborer son projet professionnel en groupe
- Elle a ensuite participé aux ateliers CV, lettre de motivation, entretien de recrutement et réseaux sociaux pour concrétiser son projet
- Organisation d'une journée découverte
- Conseils de rédaction du CV et de la lettre de motivation
- Préparation à l'entretien de recrutement, travail sur l'expression de la motivation

Enseignements

- Sylvie a su mener une réelle réflexion sur son avenir professionnel
- Elle s'est donnée les moyens de se professionnaliser pour être opérationnelle
- Elle a été particulièrement attentive aux préconisations émises par son conseiller EMRG

Le mot du recruteur

D'après Patricia, Manager au CSRH E-Services (Allo RH),
« Sylvie s'est très bien intégrée à notre service malgré un contexte compliqué suite à la crise sanitaire et à la mise en place du télétravail. Elle démontre au quotidien sa motivation et son investissement pour apprendre ce nouveau métier. Je suis ravie de l'avoir dans mon équipe ! »



MONIQUE, RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES

La Banque Postale



Animatrice développement
compétences en Centre Financier



Branche Services-
Courrier-Colis



Responsable RRH

Son histoire

Monique intègre La Poste en tant qu'agent puis technicienne Relations client au Centre Financier de La source en 2001.

Elle devient manager référent dans un service clients où son rôle est d'organiser et prioriser les flux quotidiens des demandes clients en s'appuyant sur son équipe dont elle assure le management au quotidien.

En intégrant le poste d'Animateur Développement Compétences Clients, elle se spécialise ensuite dans le domaine de la professionnalisation et la montée en compétences des collaborateurs du centre. Elle occupe ce poste durant un an avant d'opter pour une trajectoire professionnelle toute différente puisqu'elle décide de répondre à un appel à candidature de Responsable Ressources Humaines d'un établissement courrier dans le Loir-et-Cher.

Son témoignage

"L'important, c'est d'oser franchir le pas quand un poste attire votre attention. Il faut se donner les moyens en s'adressant aux bonnes personnes pour vous accompagner dans ce changement et s'investir pleinement et sans crainte dans son projet.

J'apprécie d'exercer un métier riche en contact avec les autres, aux missions diversifiées.

Nous avons la chance de travailler dans un groupe qui offre une multitude d'opportunités d'évolution professionnelle, alors saisissons les !"

L'accompagnement de l'EMRC

- Information sur l'ouverture de l'appel à candidature sur la bourse d'emploi du Groupe
- Mise en relation avec le recruteur pour une enquête sur le métier
- Conseils sur le CV et la lettre de motivation
- Préparation à l'entretien de recrutement avec une simulation d'entretien

Enseignements

- Monique n'a pas hésité à sortir de son cadre de référence en changeant de branche pour la première fois.
- Elle s'est investie et a consacré du temps à la découverte du métier et à la préparation de sa candidature.
- Son investissement et son implication ont fortement contribué à la réussite de son projet.

Le mot du recruteur

D'après Emilie, son manager : « Sa motivation et son envie de changer m'ont convaincue de l'accompagner dans sa montée en compétences et ce fut un plaisir. Choix que je ne regrette pas ! Monique s'est intégrée facilement. Reconnue rapidement comme la RRH de l'établissement, elle peut être très fière d'elle ! C'est une très belle reconversion qui prouve qu'avec de la motivation et de l'investissement tout est possible. »



CORINNE, CHARGÉE DE RECRUTEMENT

Branche Grand public et numérique



Assistante sociale



La Poste Groupe



Chargée de recrutement

Son histoire

Suite à une réorientation professionnelle qui l'amène à reprendre des études et obtenir un diplôme d'assistante sociale, Corinne entre à la Poste en 2001.

Elle travaille comme assistante sociale à la Direction départementale de Vendée. En 2006, elle devient assistante sociale au Réseau dans le Maine et Loire. Elle met en place des actions de prévention, de communication, travaille pour les collaborateurs avec les managers... Cela la passionne au point d'y travailler près d'une quinzaine d'années.

Puis, elle entame une réflexion sur un changement de métier : en 2020, elle réalise un bilan professionnel avec l'EMRG. Cette démarche lui ouvre le champ des possibles et conforte ses choix de rester dans les Ressources Humaines. Elle entre rapidement en action : se renseigne sur les métiers et réalise des enquêtes métier, crée des alertes sur la Bourse d'emploi. Elle candidate sur le poste de Chargé de recrutement à Orléans et c'est une réussite !

Son témoignage

« J'ai intégré le poste de Chargé de recrutement en février 2022.

J'ai été en immersion directe dès mon arrivée, avec des recrutements à gérer en autonomie, Je monte en compétences progressivement, par mes recherches, ma curiosité et aussi grâce à l'équipe !

Le poste me correspond bien, il me permet d'utiliser des compétences que j'ai déjà développées. Je suis pleinement satisfaite d'avoir fait ce choix ! »

L'accompagnement de l'EMRG

- Bilan professionnel
- Participation au salon virtuel de l'emploi
- Atelier : vision de l'emploi et métiers qui recrutent en Centre-Val de Loire
- Echanges avec l'EMRG du Centre Val de Loire

Enseignements

- Le bilan professionnel a été déterminant dans l'orientation professionnelle de Corinne et dans ses choix
- Sa volonté, sa motivation, son implication et sa lucidité lui ont permis de réussir sa candidature
- Elle s'est montrée très engagée, très professionnelle et a su convaincre le recruteur

Le mot du manager

D'après Estelle, son manager :
« Lors de l'entretien, Corinne a su se projeter sur le poste en montrant sa forte motivation et sa vision du métier.

Très positive et très constructive, elle a démontré que ses compétences étaient transposables sur le poste de chargé de recrutement.

Une fois retenue, elle a anticipé son intégration de façon optimale. Aujourd'hui, elle est parfaitement intégrée à l'équipe. »



ALAIN, RÉDACTEUR CONTENTIEUX CREDIT IMMOBILIER



Agent / agent technique spécialisé

Rédacteur Contentieux Crédit Immobilier

Son histoire



Alain débute sa carrière à la brigade de réserve de la cellule Epargne à Paris St Romain, en 1989.

Une réorganisation lui offre l'opportunité de revenir dans le Loiret et d'intégrer les services Impayés puis Epargne du centre financier d'Orléans où il devient un expert.

Quelques années plus tard, désireux d'apprendre et de découvrir un nouveau métier, il commence à réaliser des remplacements sur le poste de chef d'équipe. Il occupe ensuite cette fonction, au front office pendant 3 ans, puis au service Contentieux où il développe de nouvelles compétences d'expertise jusqu'en 2020.

Une nouvelle réorganisation l'amène à candidater sur le poste d'expert au Crédit Immobilier : Rédacteur Contentieux. Et c'est une réussite ! Aujourd'hui, il s'épanouit pleinement dans son nouveau métier où il continue à apprendre.

Son témoignage



« Je suis heureux sur ce métier d'expertise et m'y sens très bien.

J'ai été formé par mon homologue, à l'écoute, disponible et experte. En doublure pendant plusieurs semaines, l'apprentissage s'est fait sur le terrain, en raison de la spécificité des cas.

Je découvre régulièrement des cas complexes qui nécessitent toutes mon expertise et me permettent de continuer à développer mes connaissances. Je suis ravi et épanoui. »

L'accompagnement de l'EMRC



- Ecoute et identification du projet
- Vision de l'emploi
- Accompagnement individuel : CV, lettre de motivation, entretien
- Informations métier

L'accompagnement lui a permis de reprendre confiance en lui, d'apaiser ses inquiétudes. Il a ainsi su valoriser pleinement son parcours, démontrer, sa motivation pour le poste et convaincre le recruteur.

Enseignements



Alain s'est engagé dans une réelle démarche de recherche de poste avec l'envie de rebondir vers un métier d'expert.

Sa forte motivation, son désir d'apprentissage et son engagement dans la préparation de sa candidature ont été déterminants. Ils lui ont permis de franchir, avec succès, les étapes du processus de recrutement et de concrétiser son projet professionnel.

Le mot du manager



D'après Frédéric, son responsable au Pôle Contentieux Crédit Immobilier :

« Les bases juridiques, acquises sur son poste précédent, ont été un atout considérable lors de son recrutement. Alain est volontaire, dynamique, souriant. Il s'est très bien intégré à l'équipe. Il est autonome. C'est un recrutement réussi ! »

LES MOBILITES DANS LE CADRE D'UN ITINERAIRE BALISE



MARION, CHARGÉE DE CLIENTELE EN BUREAU DE POSTE

Branche Services-
Courrier-Colis



factrice



Branche Grand
public et numérique



Chargée de clientèle

Son histoire

Marion, épouse de gendarme a débuté sa carrière postale en tant que factrice. Sa carrière est rythmée par les mutations de son mari.

Après une longue période en outre mer, Marion cherche un contact pour préparer sa réintégration en région Centre. Elle visite le site m@p et dépose une demande de contact.

L'entretien de découverte lui permet d'exposer son expérience et son projet. Le conseiller détecte une appétence pour la relation client et lui propose de découvrir le métier de chargé de clientèle au Réseau.

Grace au dispositif "Cap vers Chargé de clientèle, elle rejoint l'équipe de Fleury les Aubrais en juin 2021 en tant que Chargé de clientèle.

Son témoignage

2 mois après sa prise de poste, Marion est ravie :

« Les collègues m'ont mis à l'aise, il y a beaucoup d'entraide.

Je fais de plus en plus d'opérations toute seule.

J'ai bénéficié de 15 jours de formation en classe virtuelle pour apprendre les produits d'affranchissement, les produits et opérations bancaires.

Je n'aurais jamais pensé pouvoir accéder à ce métier avec un simple CAP. »

L'accompagnement de l'EMRC

- Accompagnement à distance en s'adaptant au décalage horaire
- Vision de l'emploi en région
- Découverte du métier et mise en relation avec des chargés de clientèle pour l'enquête métier
- Accompagnement individuel : CV, lettre de motivation, entretien
- Mise en relation pour des enquêtes métiers, notamment avec le recruteur

Enseignements

- L'entretien de découverte a permis d'élargir le projet et d'ouvrir les possibilités
- Les enquêtes métiers et la mise en relation avec des chargés de clientèle ont permis de rassurer le collaborateur
- Une relation de confiance s'est instaurée malgré la relation à distance entre le collaborateur et le conseiller

Le mot du manager

D'après Fouzia, Responsable espace commercial :

« Ouverte, sociable, souriante, Marion a su trouver très facilement sa place au sein du secteur et parmi les clients. Elle monte en compétence tous les jours sur les outils et les produits et gagne en confiance. En adoptant la méthode 01234, elle devrait pouvoir fidéliser de plus en plus de clients et atteindre voire dépasser ses objectifs. »



PATRICK, CHARGÉ DE CLIENTÈLE EN BUREAU DE POSTE



Son histoire

Patrick commence sa carrière à La Poste en 1998 en distribuant de la publicité. Après plusieurs remplacements de facteurs, il devient titulaire de sa tournée en 2001. Il décide de rejoindre la région Centre, en particulier le Loir-et-Cher.

Quelques années plus tard, il souhaite devenir facteur guichetier qu'il voit comme un métier d'avenir. En tant que facteur guichetier à la Ville aux Clercs pendant 6 ans, il a toujours la même clientèle. Naturellement, l'envie lui vient d'évoluer pour gérer une nouvelle clientèle et participer davantage au chiffre d'affaires de La Banque Postale.

Avec l'aide de l'Espace mobilité et recrutement groupe (EMRG), il se présente au vivier cap vers chargé de clientèle en 2020 et réussit les épreuves de sélection. Patient, il attend alors qu'un poste se libère à Vendôme où il avait fait sa formation de facteur guichetier et connaissait déjà l'équipe. Il candidate dans ce secteur et y devient chargé de clientèle en 2021.

Son témoignage

L'accompagnement de l'EMRG, pour Patrick a été encourageant : « il m'a aidé pour faire mon CV et ma lettre de motivation et me sentir à l'aise pour passer les entretiens. J'ai su démontrer ma motivation ! Je suis content d'avoir fait le grand saut ! Je me sens bien sur mon poste, j'en apprend encore tous les jours. L'esprit d'équipe est là, on s'entraide, l'objectif c'est de réussir à vendre tous ensemble. J'oriente les clients vers la bonne solution. C'est important pour moi de les satisfaire et leur donner envie de revenir. Après 1 an, je vais devenir référent La Poste Mobile. »

L'accompagnement de l'EMRG

- Participation à l'atelier Devenir chargé de clientèle
- Participation aux ateliers CV, lettre de motivation, entretien de recrutement et sur les épreuves de sélections
- Accompagnement individuel à la candidature : relecture du CV et de la lettre de motivation,
- Simulation d'entretien

Enseignements

- Patrick s'est investi pour préparer sa candidature et a suivi les préconisations de son conseiller à l'EMRG
- Quand il a intégré le vivier, il a su se montrer patient et rester mobilisé en attendant qu'un poste se libère à Vendôme.

Le mot du manager

D'après Pierrick, le responsable d'exploitation : « Patrick est enthousiaste et volontaire. En très peu de temps, il est devenu dans l'équipe quelqu'un qui fédère. Il est capable de prendre de multiples casquettes : gérer la caisse par exemple. Il est devenu référent téléphonie. C'est une intégration réussie ! »



VANESSA, RESPONSABLE RELATIONS MEDIAS

Branche Services-
Courrier-Colis



Assistante de service
social du travail



Groupe La Poste



Responsable relations
médias

Son histoire

Vanessa a commencé sa carrière comme assistante de service social du travail pendant 8 ans. Elle a d'abord travaillé pour Focsie, une association. Puis, elle a rejoint le Groupe La Poste où elle a été assistante sociale pendant 7 ans au Courrier en Indre-et-Loire.

En 2021, elle a candidaté au poste de responsable relations médias en région Centre-Val de Loire, un métier lui permettant d'exprimer son dynamisme et ses capacités de communication orale et écrite.

Elle a bénéficié de l'un des nouveaux dispositifs de mobilité internes proposés par La Poste pour faciliter l'évolution professionnelle des postiers au sein du Groupe : un itinéraire balisé quand le changement de métier nécessite l'acquisition de nouvelles compétences. Vanessa a été nommée sur son poste en décembre 2021 au sein du Pôle régional de communication (PRC), à l'issue d'un parcours de formation.

Son témoignage

« Ces itinéraires proposés par La Poste, c'est très bien ! Ça permet à des personnes comme moi de passer d'une filière à une autre, avec une formation.

J'ai cherché à me donner les moyens parce que j'en avais envie. L'EMRG m'a tenu la main sur le chemin et c'est rassurant !

J'ai pris mon poste le 1^{er} décembre 2021, 5 mois après avoir intégré l'itinéraire, j'ai l'impression d'avoir fait tellement de choses depuis. J'ai eu des bonnes fées sur ma route pour en arriver là ! »

L'accompagnement de l'EMRG

- Détection des compétences et mise en adéquation avec l'ouverture de cet itinéraire.
- Information sur l'ouverture de l'appel à candidature
- Mise en relation avec le pôle régional de communication pour une enquête sur le métier
- Conseils sur le CV
- Conseils pour s'entraîner à des tests de raisonnement
- Simulation d'entretien

Enseignements

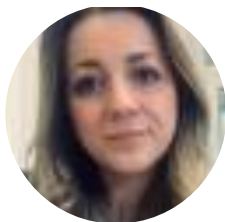
- Vanessa s'est engagée avec dynamisme, méthode et persévérance dans sa découverte du métier : lecture, recherches sur internet...
- Les démarches menées l'ont confortée sur les différents aspects du métier, permis de comprendre les enjeux du poste et la stratégie de l'entreprise.
- Tout au long du recrutement, elle a pu préparer les choses en amont et aborder chaque étape sereinement grâce aux conseils de l'EMRG

Le mot du recruteur

D'après Daphnée, Directrice du PRC : « Avec son profil atypique, Vanessa questionne certaines de nos pratiques et nous permet de les penser autrement. Les qualités que nous avons pu déceler lors de ses entretiens se révèlent à présent. Au-delà d'une nécessaire montée en compétences technique et comportementale, nous avons confiance dans ses capacités à réussir ce changement de voie professionnelle, grâce à son implication et son envie d'évoluer.

LES MOBILITES DANS LE CADRE D'UN PARCOURS PIONNIER

LES MOBILITES DANS LE CADRE D'UN VIVIER



YASMINE, DIRECTRICE DE SECTEUR

Branche Grand public et numérique



Conseillère financier



Branche Grand public et numérique



Directrice de secteur

Son histoire

Yasmine entre à la Poste en alternance comme conseillère financière en 2005. Elle évolue ensuite vers le métier de conseillère clientèle, puis responsable clientèle professionnelle. Ses années d'expérience dans le commercial lui donnent envie de devenir manager. Elle devient Responsable clientèle particuliers, pour commencer à avoir des missions managériales. Cet aspect du métier lui plaît beaucoup et la conforte dans l'envie de devenir Directrice de secteur (DS).

Elle a l'occasion de remplacer son DS pendant une période de 8 mois, où elle démontre ses capacités et son potentiel pour ce métier. Elle se voit proposer une mission de DS à Saint-Jean-de-la-Ruelle pendant plusieurs mois. Pendant ce temps, elle souhaite se préparer à l'entrée au vivier DS et sollicite l'EMRG pour un accompagnement à la candidature. Elle candidate au vivier en avril 2022, réussit les différentes étapes de sélection : elle est nommée DS en septembre 2023.

Son témoignage

« J'ai pu m'entraîner avec mon conseiller : revoir la fiche de poste, le CV. Ce qui m'a aidé en particulier, c'est la simulation d'entretien pour avoir un retour et des corrections en direct.

Directeur de secteur, c'est un métier très intéressant et riche. J'ai davantage de responsabilités et c'est ce que je venais chercher. Humainement, c'est enrichissant. J'ai du soutien dans ma montée en compétences. Mon réseau y contribue. Je ne regrette pas ! J'en apprend tous les jours. »

L'accompagnement de l'EMRG

- Analyse de la fiche de poste
- Accompagnement à la rédaction du CV et de la lettre de motivation
- Conseils pour passer les étapes de sélection
- Simulation d'entretien de recrutement

Enseignements

- Yasmine a réussi à gagner la confiance de son Directeur de territoire qui a décelé sa capacité à devenir Directrice de secteur et l'a accompagnée jusqu'au bout.
- Elle a pensé à construire son plan de carrière en plusieurs étapes avant de devenir DS : connaissance du marché des professionnels d'abord, puis pilotage de l'activité bancaire en tant que RCPart

Le mot du manager

D'après Saïd, son manager :
« Son projet professionnel était bien identifié et bien préparé, ce qui lui a permis d'être en situation de réussite. Son profil managérial lui permet d'être une DS accomplie puisqu'elle a la volonté de vouloir embarquer son équipe, atteindre les résultats commerciaux attendus, accompagner et satisfaire les clients, maîtriser les risques. Tout cela avec une vision transverse ! »



MARIA, RESPONSABLE DE L'ACTION COMMERCIALE

Branche Services-
Courrier-Colis



factrice



Branche Grand
public et numérique



Conseillère clientèle
professionnelle



Branche Services-
Courrier-Colis



Responsable Action
Commerciale

Son histoire

Maria a débuté sa carrière en tant que factrice.

Attirée par la relation client, elle a choisi d'orienter son parcours vers le Réseau comme chargé de clientèle. Elle y développe une appétence pour la clientèle professionnelle et devient gestionnaire de clientèle professionnelle puis conseiller clients professionnels.

Quelques années plus tard, elle s'interroge sur l'orientation qu'elle souhaite donner à son parcours. L'accompagnement de son projet par le conseiller en évolution professionnelle et l'Espace mobilité et recrutement groupe (EMRG) lui a permis d'élaborer un projet en accord avec ses appétences.

Via la démarche vivier, elle rejoint la Branche Services-Courrier-Colis en septembre 2020 en tant que Responsable d'action commerciale.

Son témoignage

« Je suis sur le poste de Responsable d'action commerciale à Amboise.

Je suis très contente. Je voulais remercier la conseillère en évolution et développement professionnel de l'EMRG pour toute l'aide et tout le soutien qu'elle m'a apportée. Mille Merci!

Quatre mois après sa prise de poste, Maria est ravie : « Tout se passe bien, j'en découvre tous les jours. Je n'ai aucun regret! »

L'accompagnement de l'EMRG

- Atelier Elaborer son projet professionnel en groupe
- Identification du projet et mise en place d'un plan d'action
- Inscription au Vivier responsable de l'action commerciale
- Accompagnement collectif et individuel : CV, lettre de motivation, entretien
- Atelier marketing de soi
- Mise en relation pour des enquêtes métiers, notamment avec le recruteur

Enseignements

- L'atelier Elaborer son projet professionnel en groupe a été une aide à la prise de recul, à la prise de décision : il a permis à la collaboratrice d'échanger de manière constructive avec son manager
- Le marketing de son projet auprès des recruteurs a permis de faire aboutir rapidement le projet
- Un recruteur exigeant qui a été rassuré par une candidature « estampillée » vivier

Le mot du recruteur

D'après Julien, directeur commercial : « Maria s'adapte bien à sa nouvelle fonction. Elle fait preuve d'une très grande motivation et d'un très bon état d'esprit toujours très constructif et positif... Elle commence à mieux appréhender son rôle au sein de l'établissement. »